

Feitenblad

# Signalen uit de zorg in Fryslân in 2015

Feitenblad nr. 10, maart 2016

Langs diverse kanalen komen signalen over de zorg terecht bij Zorgbelang Fryslân. Bijvoorbeeld via het adviespunt dat een vraagbaak is voor Friese burgers die gebruik maken van de zorg. Natuurlijk horen wij ook over ervaringen met de zorg vanuit de projecten die Zorgbelang door de hele provincie uitvoert. Vaak is een vorm van kwalitatief onderzoek zoals een focusgroep onderdeel van een dergelijk project.

Dit feitenblad bevat de meest voorkomende vragen en klachten die bij het adviespunt binnen zijn gekomen in 2015.

Kijk voor meer informatie op:

[www.zorgbelang-fryslan.nl/signalering](http://www.zorgbelang-fryslan.nl/signalering)

*Echte mensen, echte ervaringen,  
echte verbeteringen*

## Signalen ziektekostenverzekeraar

Bij Zorgbelang Fryslân zijn betrekkelijk veel telefoontjes binnengekomen over de dienstverlening van diverse zorgverzekeraars. De meesten hebben te maken met vergoedingen. Het gaat hierbij om informatieve vragen en klachten over zaken die al dan niet vergoed worden. Van kunstgebit, incontinentie materiaal en bril tot de vergoeding van een operatie.

## Signalen gemeenten (Wmo)

In 2015, het jaar van de transitie, ontving Zorgbelang Fryslân vragen en klachten over de uitvoering van de Wmo door diverse Friese gemeenten. De meeste klachten gingen over het stopzetten van de huishoudelijke hulp. Dit was soms naar aanleiding van een keukentafelgesprek, maar het kwam ook voor dat er helemaal geen keukentafelgesprek had plaatsgevonden. Een aantal mensen meldde daarnaast ook dat het keukentafelgesprek zeer onprofessioneel werd gevoerd. Verder zijn enkele vragen gesteld over vergoedingen van vervoers- en verhuiskosten in verband met ziekte van burgers door gemeenten.

*“Een zeer slecht en ondeskundig keukentafelgesprek. In de beschikking van de gemeente staan zaken die totaal niet met mij besproken zijn. De conclusie van de gemeente is dan ook een totaal andere dan die aan het eind van het gesprek aan mij meegedeeld is.”*

Op basis van dit gesprek wordt een advies opgesteld voor de gemeente en het sociale wijkteam. Dit advies wordt “warm en persoonlijk” aan de gemeente en het gebiedsteam overgedragen.

## Signalen verpleging en verzorging

De meeste telefoontjes die bij het Adviespunt binnenkwamen over de sector Verpleging en Verzorging, gingen over veiligheid (valincidenten en gestolen sierraden), onvoldoende hygiëne en bescherming van de privacy van cliënten.

*“De familie merkte op dat moeder in het verzorgingshuis plots haar trouwring niet meer droeg. Toen de familie daarna vroeg vertelde moeder dat er een verpleegster was geweest die zei: even de ring afdoen, dat is handiger bij het wassen.”*

## Signalen huisartsenzorg

Vrije huisartsenkeuze is al jaren een terugkerend knelpunt. Patiënten worden vaak op onterechte gronden geweigerd, bijvoorbeeld omdat ze al een huisarts in dezelfde plaats hebben of omdat ze in een andere wijk wonen.

Voor het eerst sinds jaren waren er relatief veel klachten over de telefonische bereikbaarheid van de Dokterswacht.

*“Mijn man is hartpatiënt en kreeg 's avonds last van pijn op de borst. Ik heb 20 minuten lang geprobeerd de Dokterswacht te bellen, maar kreeg niemand te pakken. Uiteindelijk heb ik 112 gebeld.”*

## Signalen ziekenhuiszorg

In 2015 zijn 46 kwesties over ziekenhuiszorg binnengekomen bij het Adviespunt Zorgbelang. Deze gingen over uiteenlopende onderwerpen, zoals diagnose en behandeling, de rekening, het medisch dossier, wachtlijsten en de klachtenprocedure.

Opvallend in 2015 was het aantal vragen en klachten over de klachtenprocedure. Voor cliënten was het soms onduidelijk hoe de klachtenregeling van het ziekenhuis is geregeld. Bij andere cliënten was het moeilijk om de klachtenfunctionaris te spreken te krijgen of duurde het lang voordat er werd gereageerd op hun klacht.

*“Ik ben geopereerd aan mijn knie maar was ontevreden over het resultaat. Ik heb een klacht hierover ingediend bij de klachtenfunctionaris van het ziekenhuis. Deze heeft toegezegd de klacht te bespreken met de orthopeed maar tot heden heb ik niets meer gehoord. Als ik bel naar het ziekenhuis krijg ik haar niet aan de lijn.”*

**Wilt u uw ervaringen met de zorg aan Zorgbelang doorgeven?  
Dat kan via [www.zorgbelang-fryslan.nl/meldpunt](http://www.zorgbelang-fryslan.nl/meldpunt)**